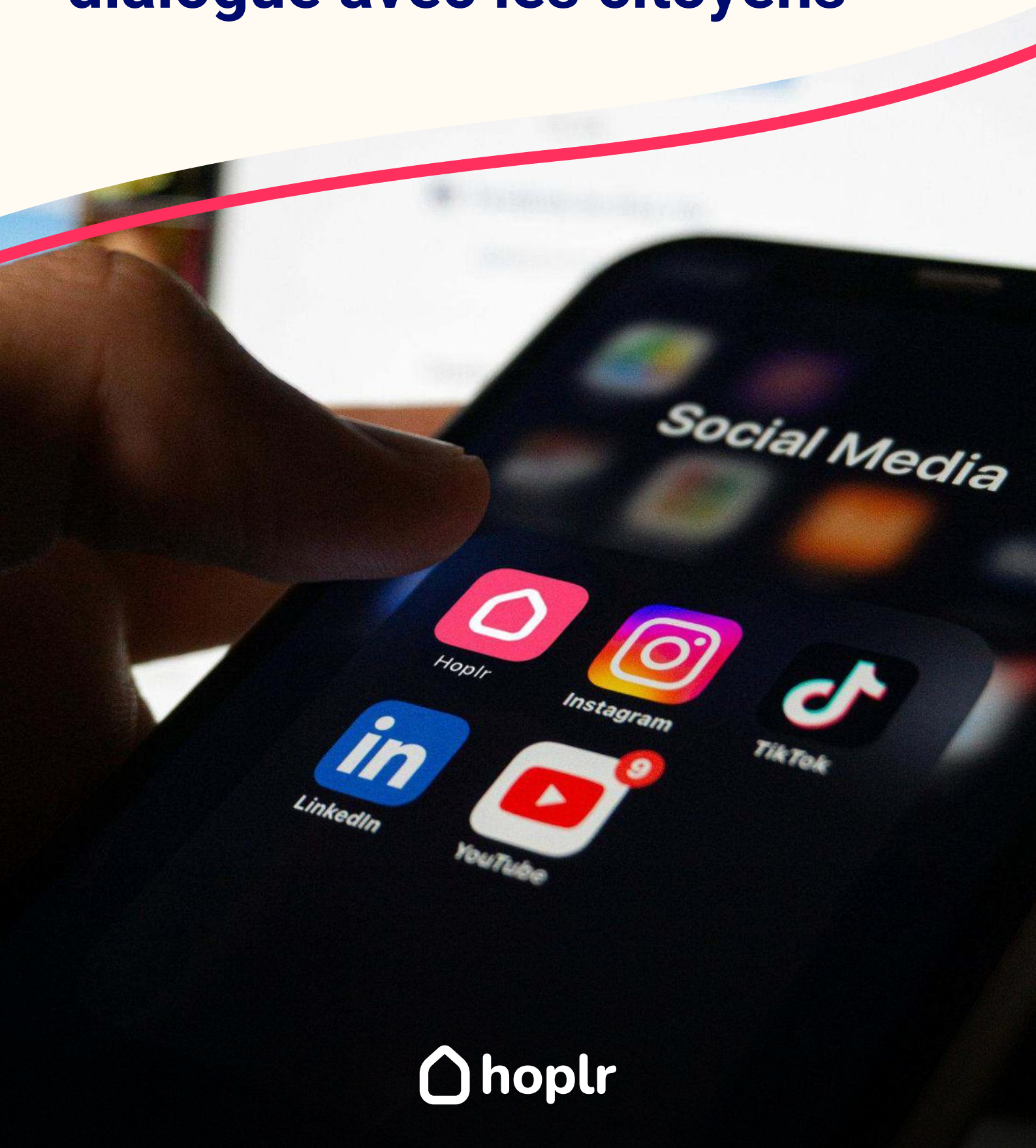


Whitepaper

# Au-delà des réseaux sociaux: restaurer la confiance et le dialogue avec les citoyens



# Comment les communes et les quartiers peuvent communiquer efficacement et promouvoir la participation dans un paysage numérique en mutation

La communication numérique est un instrument essentiel pour les autorités afin d'informer les citoyens et de maintenir le contact avec eux. Pendant des années, les médias sociaux ont joué un rôle important à cet égard. Des plateformes comme Facebook, Instagram et X (anciennement Twitter) offraient aux communes un moyen accessible d'atteindre les habitants.

Cependant, la discussion sur le rôle de ces plateformes dans la communication communale s'intensifie. Des préoccupations concernant la confidentialité, la diffusion de la désinformation et l'influence des algorithmes commerciaux sur la visibilité des messages sont de plus en plus présentes. Cela soulève une question importante : les autorités devraient-elles encore être actives sur les médias sociaux ?

Ou pour le formuler autrement : les médias sociaux sont-ils vraiment la bonne plateforme pour la communication communale ? La communication numérique ne se limite pas à la transmission d'informations, elle concerne aussi la participation, l'interaction et le renforcement des communautés locales.

C'est le moment idéal pour les communes de réfléchir à une alternative. Explorez les limites des médias sociaux pour les communes, les caractéristiques d'une plateforme de communication numérique pérenne et découvrez les alternatives qui répondent mieux aux besoins des communes et de leurs habitants.

# Le rôle communal dans la communication va au-delà de la simple information

Les communes jouent un rôle crucial dans la vie quotidienne des habitants. Elles sont responsables d'informer les citoyens, de stimuler la participation et de renforcer les communautés locales. Cela va bien au-delà du simple partage d'informations ; une communication communale efficace signifie un dialogue actif entre les communes et les habitants, où chacun se sent entendu et impliqué.

Une approche solide de la communication communale repose sur trois missions principales :

## Informer

Il s'agit de s'assurer que les citoyens sont informés en temps voulu et de manière correcte. Les communes fournissent des informations cruciales sur la politique, la réglementation et les développements locaux. Cela inclut les annonces concernant les travaux routiers, les changements dans la collecte des déchets, les mesures de sécurité et les services sociaux.

## Impliquer

La politique communale influence la vie quotidienne des habitants, de l'infrastructure et de la durabilité aux services sociaux. Le soutien citoyen naît lorsque les citoyens ne sont pas seulement informés, mais aussi activement impliqués dans la prise de décision. C'est pourquoi les communes misent de plus en plus sur la participation citoyenne via des consultations publiques, des enquêtes et des projets participatifs.

## Connecter

Une commune est plus qu'une simple instance administrative ; elle constitue le cœur de la communauté. Les communes jouent un rôle crucial dans le renforcement de la cohésion sociale, le soutien aux initiatives de quartier et la stimulation de l'engagement mutuel. En facilitant l'entraide de voisinage, le bénévolat et les initiatives de quartier, elles rapprochent les habitants.



# Les limites des médias sociaux pour les communes

Les médias sociaux ont soutenu la communication des communes pendant des années, mais ils n'ont jamais été conçus en tenant compte des tâches et responsabilités spécifiques des pouvoirs publics. En théorie, ils semblent être un moyen approprié d'atteindre les habitants, mais en pratique, ces plateformes entraînent des limites structurelles qui entravent les administrations dans leurs missions principales : informer, impliquer et connecter.



Nous pensons que la communication numérique n'est pas seulement un moyen de diffusion, mais une opportunité de renforcer les communautés. La technologie doit créer un espace pour la connexion, l'engagement et la solidarité locale.

Jennick Scheerlinck  
Co-fondateur & CEO  
Hoplr

## Les médias sociaux n'offrent aucune fiabilité pour l'information

### L'algorithme détermine ce que vous voyez:

Sur les médias sociaux, un algorithme détermine la priorité des publications, donnant plus d'importance à l'engagement (likes, commentaires et partages) qu'à la pertinence. Cela signifie qu'une mise à jour communale importante peut disparaître entre les publicités et le contenu populaire. Un message concernant une consultation publique ou un changement dans la collecte des déchets peut ainsi passer inaperçu auprès des habitants qui devraient pourtant en prendre connaissance.

### Le message peut être mal interprété:

Sur les médias sociaux, le contexte d'un message peut facilement se perdre. Par exemple, lorsqu'il est partagé avec des commentaires personnels, mais aussi lorsque les réactions sous une publication peuvent donner le ton. Bien qu'il n'y ait jamais de contrôle total sur l'interprétation d'un message, les médias sociaux peuvent le placer encore plus rapidement dans une autre perspective. Ce qui était destiné à être une information neutre peut ainsi prendre une vie propre. Cela rend difficile pour les communes de transmettre leur message de manière neutre et fiable.



En tant qu'autorité publique, vous voulez être certain que les informations cruciales parviennent à vos habitants, sans dépendre d'algorithmes ou d'intérêts commerciaux. En même temps, vous devez pouvoir faire confiance au traitement et au stockage sécurisés des données. C'est pourquoi Hoplr est entièrement exempt d'algorithmes et développé selon les normes ISO-27001 et RGPD.

Arnaud De Groote

Co-fondateur & COO  
Hoplr





**La désinformation mine la confiance:** Les médias sociaux encouragent le contenu qui suscite l'émotion, ce qui fait que les messages sensationnels ou polarisants sont souvent privilégiés par rapport aux informations factuelles et neutres. Par conséquent, la désinformation se propage plus rapidement que les mises à jour officielles des communes. Même lorsque des vérifications des faits sont disponibles, celles-ci n'atteignent souvent pas le même groupe de personnes que les messages trompeurs originaux. Cela mine la confiance dans la communication communale et peut entraîner de la confusion parmi les habitants.

**Aucune garantie d'information opportune et complète:** Les médias sociaux ne sont pas conçus comme un canal d'information principal pour les communes. Tous les habitants n'utilisent pas les médias sociaux comme leur principale source d'information, et les messages peuvent se perdre dans le flux d'informations. Cela peut être particulièrement problématique dans les situations d'urgence, lorsque la communication rapide et claire est cruciale.

## Les médias sociaux ne sont pas conçus pour la participation citoyenne

**L'interaction superficielle plutôt qu'un véritable engagement:** Les médias sociaux ne sont pas conçus pour une participation citoyenne approfondie. Les discussions se limitent souvent à de courtes réactions, des "likes" ou des réponses à des sondages, sans espace pour un examen approfondi du contenu. La nature éphémère de ces plateformes rend difficile la structuration des processus de consultation et la facilitation de dialogues constructifs. De plus, les conversations peuvent rapidement s'envenimer ou dévier, favorisant la polarisation et réduisant la qualité de l'interaction. Par conséquent, les communes ne reçoivent pas toujours les informations précieuses nécessaires à une politique efficace.

**Manque de vue d'ensemble et participation fragmentée:** La dispersion des réactions sur différents messages et sections de commentaires rend les médias sociaux désordonnés pour les décideurs politiques. Les contributions précieuses sont fragmentées et difficiles à collecter ou à traiter. Par conséquent, la participation reste non structurée et inaccessible, alors qu'une participation citoyenne efficace exige clarté et cohérence. Lorsque les communes dépendent des médias sociaux, elles risquent de perdre des signaux importants de la communauté.

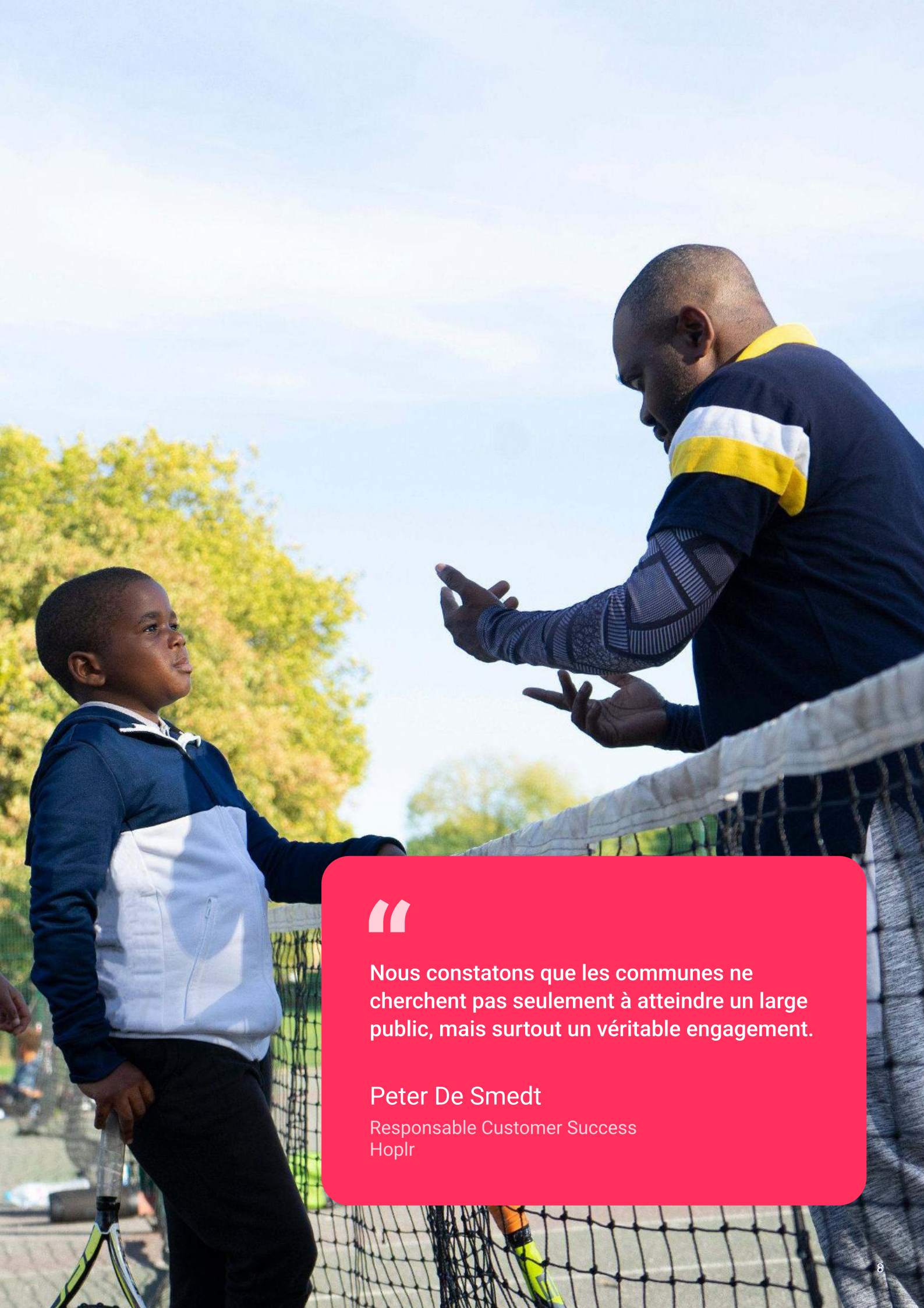


Le besoin de liens de voisinage n'a jamais été aussi grand. Cela a fait croître la nécessité d'un canal approprié où nos quartiers peuvent se connecter et rester connectés. Avec la plateforme de quartier en ligne Hoplr, nous renforçons la cohésion sociale et rendons désormais possible l'interaction hors ligne. Ces engagements sont en or pour des quartiers solidaires.

Annelies Daniels

Service social,  
Commune de Knokke-Heist

**KNOKKE HEIST**



“

Nous constatons que les communes ne cherchent pas seulement à atteindre un large public, mais surtout un véritable engagement.

Peter De Smedt

Responsable Customer Success  
Hoplr

## Les médias sociaux n'offrent pas de point de départ central pour la connexion

### **Les communautés locales se perdent dans le bruit:**

Bien qu'il existe des groupes Facebook locaux, les messages sont toujours influencés par les algorithmes et les priorités d'interaction. Les initiatives disparaissent dans le flux d'informations. Les informations sur les initiatives de quartier et les projets locaux sont souvent difficiles à retrouver parmi la grande quantité d'autres contenus.

### **Pas d'espace exclusif et sûr pour les quartiers et les habitants:**

Les communautés fortes ont besoin d'un environnement sûr et contrôlé où les habitants peuvent collaborer et communiquer sans l'influence d'intérêts commerciaux ou d'ingérences indésirables. Les plateformes ouvertes telles que les médias sociaux ne vérifient pas entièrement les profils créés. Des personnes peuvent participer anonymement à des groupes, ce qui peut perturber la sécurité du groupe. Cela peut également entraîner des discussions dangereuses, une influence indésirable et augmenter le seuil de participation active.

### **La cohésion sociale exige une approche ciblée:**

La véritable formation communautaire exige une plateforme où les voisins peuvent se trouver et s'entraider. Les initiatives de bénévolat ont une place centrale. Les communes peuvent communiquer directement avec les habitants dans un environnement fermé et sécurisé.

## Les médias sociaux à la une:

Meta (Facebook, Instagram) a écopé en 2023 d'une amende record de 1,2 milliard d'euros pour violation des règles européennes en matière de protection de la vie privée. Cela souligne les risques pour les communes lors de l'utilisation des médias sociaux.

Source: [\*Binnenlands Bestuur\*](#)

Meta a récemment décidé de cesser de travailler avec des vérificateurs de faits indépendants aux États-Unis, ce qui augmente encore la propagation de la désinformation. Cela constitue un risque pour une communication communale fiable.

Source: [\*NOS\*](#)

Facebook a temporairement bloqué toutes les nouvelles pour les utilisateurs australiens en 2021 en réponse à une nouvelle législation. Cela illustre à quel point les communes sont dépendantes des décisions prises par les plateformes commerciales.

Source: [\*NOS\*](#)

Un rapport de l'UE a révélé en 2023 que X (anciennement Twitter) présentait le pourcentage de désinformation le plus élevé de toutes les grandes plateformes de médias sociaux. Les communes sont donc confrontées à un risque accru de désinformation auprès des citoyens.

Source: [\*De Standaard\*](#)



## A la recherche d'alternatives

Au lieu de chercher un réseau social qui répondrait à toutes les exigences, il est plus pertinent de se tourner vers des plateformes spécifiquement développées pour la participation citoyenne et la connexion locale. Des plateformes qui non seulement soutiennent la communication, mais facilitent également la consultation et la collaboration entre les communes et les habitants. Un canal numérique qui correspond véritablement au rôle des communes dans la société : un lieu où l'information est diffusée de manière fiable, où la participation est stimulée et où les communautés sont renforcées.

## À quoi faire attention lors de la recherche d'une alternative ?

### Réseau fermé et axé sur le quartier

La communication locale exige une plateforme qui rassemble les habitants d'une commune ou d'un quartier spécifique dans un environnement sûr et fermé. En limitant l'accès aux habitants de quartiers ou de communes spécifiques, la communication devient plus directe et pertinente. Cela garantit que les messages des autorités ne se perdent pas dans un flux d'informations sans fin, mais atteignent réellement les personnes auxquelles ils sont destinés. Et ce, sans l'influence des algorithmes ou des priorités commerciales. Cela rend non seulement la communication plus efficace, mais augmente également l'engagement et la confiance dans la commune en tant que source d'information.

### La protection de la vie privée et des données comme priorité

Le strict respect de la législation sur la protection de la vie privée est essentiel pour les autorités. Une plateforme fiable doit être certifiée ISO 27001 et être conforme aux normes RGPD, afin que les données ne soient pas stockées ou revendues à des tiers. Cela protège non seulement les citoyens, mais offre également aux communes l'assurance qu'elles communiquent dans un environnement pleinement conforme à leur responsabilité publique.

### Un modèle économique durable et transparent

Contrairement aux médias sociaux, qui dépendent des revenus publicitaires et du commerce de données commerciales, les autorités doivent pouvoir compter sur une plateforme dotée d'un modèle économique transparent. Un modèle où les communes paient pour l'accès et l'utilisation, afin que la communication reste libre d'influences commerciales et de préférences algorithmiques. Cela offre aux autorités un contrôle total sur leurs propres messages et l'interaction avec les habitants, sans que des entreprises externes ne décident qui voit quelles informations.

### Des outils pour une participation active

La communication va au-delà de la simple information ; les habitants doivent également avoir la possibilité de contribuer activement aux politiques et aux décisions. Une plateforme appropriée offre des possibilités de participation structurées, telles que des consultations numériques, des panels citoyens et des modules de collaboration. Cela en fait non seulement un moyen de diffuser des messages, mais un environnement où habitants et communes façonnent ensemble leur cadre de vie.





# De plus en plus de communes explorent ces alternatives, et avec succès.

“

Les deux dernières années ont été une période difficile pour beaucoup de gens. La pandémie nous a fait réaliser que nous devons rester en contact les uns avec les autres, pouvoir interagir et ne pas laisser les autres derrière. L'application Hoplr est une excellente solution à tous ces défis, en particulier dans une ville en constante croissance.

Maurice Bauer

Échevin de la Ville de Luxembourg



## Construire le quartier ensemble.

Découvrez l'approche innovante de la Ville de Luxembourg pour renforcer la cohésion sociale et la participation citoyenne dans les quartiers.

[Lisez leur histoire ici](#)

# Hoplr comme alternatif

Hoplr est une plateforme axée sur le quartier, spécifiquement développée pour connecter les communes et les communautés locales. Contrairement aux médias sociaux traditionnels, Hoplr se concentre sur une communication sécurisée, privée et sans publicité, permettant aux autorités de communiquer directement et efficacement avec les habitants.

Avec un fort accent sur la participation et le développement communautaire, Hoplr offre un environnement où les habitants sont non seulement informés, mais peuvent également contribuer activement à leur quartier. Grâce à une interaction structurée et au soutien des initiatives locales, Hoplr aide les autorités à se rapprocher de leurs habitants et à construire ensemble une communauté forte et engagée.



## Avantages de Hoplr

-  Un environnement sûr et respectueux de la vie privée, sans publicités commerciales.
-  Une communication ciblée avec les habitants, sans dépendre des algorithmes.
-  Des possibilités de participation active, telles que des consultations publiques, des initiatives de quartier et des outils d'aide à la décision.
-  Une solution ancrée localement, où les habitants du quartier se renforcent mutuellement et où les autorités peuvent mieux s'aligner sur ce qui se passe dans la communauté.





## Envie de découvrir comment Hoplr peut soutenir votre commune ?

Prenez rendez-vous et découvrez les  
possibilités.



**Jennick Scheerlinck**  
Co-fondateur & CEO

[jennick.scheerlinck@hoplr.com](mailto:jennick.scheerlinck@hoplr.com)

